

# 5-PUNKTE-PLAN FÜR EIN KOSTENDECKENDES BESCHWERDEMANAGEMENT

## ZENTRALISIERUNG

Die Bearbeitung und Verwaltung von Beschwerden in unterschiedlichen Systemen ist nicht nur zeitintensiv, sondern auch kostspielig. Setzen Sie stattdessen auf eine standardisierte Komplettlösung für Ihr Beschwerdemanagement und sparen Sie so Zeit und bares Geld. Optimieren Sie mit einer zentralen Datenquelle Ihre Entscheidungsprozesse und die Abläufe in Ihrem Unternehmen insgesamt.



1

# \$12.9 MILLIONEN

Eine unzureichende Datenqualität führt zu Fehlentscheidungen und kostet Unternehmen durchschnittlich 12,9 Millionen US-Dollar pro Jahr.<sup>1</sup>

## INTEGRATION

Die in Silosystemen zwangsläufig vorhandenen Datenduplikate verursachen Kosten, die sich durch die Integration Ihres Beschwerdemanagements in Ihr Qualitätsmanagementsystem (QMS) vermeiden lassen. Binden Sie neben zentralen Systemen wie CRM und ERP auch Ihr Lieferantennetzwerk mit ein und gewinnen Sie so einen Gesamtüberblick über den Beschwerdezyklus.



2

# 43% DER HERSTELLER

43 Prozent der Hersteller haben nach eigenen Angaben nur einen begrenzten oder gar keinen Einblick in ihr Lieferantennetzwerk.<sup>2</sup>

## AUTOMATISIERUNG

Von der Erfassung, über die Sortierung und Bearbeitung von Beschwerden bis hin zu ihrer Übermittlung an die Regulierungsbehörden und ihrer Beilegung – automatisieren Sie alle Schritte des Beschwerdeverfahrens. Verabschieden Sie sich von manuellen Prozessen, die zu Effizienzverlusten führen und das Fehlerrisiko erhöhen.



3

# 50% EFFIZIENTER

Durch die Automatisierung gelang es einem MedTech-Unternehmen die Kosten für das Beschwerdemanagement um mehr als 25 Prozent zu senken und über 50 Prozent der Beschwerdefälle automatisiert zu bearbeiten.<sup>3</sup>

## KI-KOMPETENZ

Mit KI lassen sich Prozesseffizienz und intelligente Entscheidungsprozesse optimieren. Vertrauen Sie auf KI und die Funktion der automatischen Kategorisierung und Bearbeitung von Beschwerden nach Risiko, Dringlichkeit oder einem anderen von Ihnen festgelegten gemeinsamen Parameter.



4

# 100% GENAUIGKEIT

Die KI-gestützte Auto-Kategorisierung von Beschwerdedaten in einem MedTech-Unternehmen ergab eine Erfassungsgenauigkeit von fast 100 % und eine um 48 % höhere Anzahl abgewickelter Beschwerden mit hoher Priorität.<sup>4</sup>

## ANALYSE

Durch die Analyse von Beschwerdedaten lassen sich schnell Trends und wichtige Entscheidungskriterien aus früheren oder aktuellen Beschwerden und den anhängigen Vorgängen ermitteln. Nutzen Sie für Ihre Entscheidungen Voice-of-Customer-Daten (VoC) zu Beschwerden und ermitteln Sie die Kosten, die durch unzureichende Qualität, ineffiziente Prozesse oder mangelhafte Produkte entstehen.



5

# 15% UNZUREICHENDE QUALITÄT

In einem erfolgreichen Unternehmen belaufen sich die durch unzureichende Qualität verursachten Kosten auf etwa 10–15 % des Geschäftsvolumens. Die Qualitätssicherung reduziert diesen Wert deutlich.<sup>5</sup>

# Honeywell

Sparta  
Systems

#### Quellen

1. Sakpal, Manasi. „How to Improve Your Data Quality“. Gartner, 14. Juli 2021, <https://www.gartner.com/smarterwithgartner/how-to-improve-your-data-quality>
2. Gates, Doug, et al. „Global Manufacturing Outlook“. KPMG, Mai 2016, <https://assets.kpmg.com/content/dam/kpmg/pdf/2016/05/ch-global-manufacturing-outlook-en.pdf>
3. Carpintero, Álvaro, et al. „Smart quality: Reimagining the Way Quality Works“. McKinsey, 25. Jan. 2021, <https://www.mckinsey.com/industries/life-sciences/our-insights/smart-quality-reimagining-the-way-quality-works>
4. McCarthy, Stephen, et al. „Embarking on the AI-Enabled Quality Journey“. Sparta Systems, <https://go.spartasystems.com/Digital-Transform-Series-Panel.html>
5. „Cost of Quality (COQ)“. ASQ, <https://asq.org/quality-resources/cost-of-quality>